

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DEPOSITO PT BPD KALIMANTAN BARAT KCU PONTIANAK

Winda Winarti¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi sekarang ini menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat, terutama dalam bidang perbankan, tidak sedikit bank-bank baru bermunculan dengan menawarkan berbagai macam produk yang sangat bervariasi. Keberhasilan bank dalam mempertahankan nasabah untuk tetap setia kepada bank tersebut tergantung pada strategi pemasaran seperti inovasi produk, penyediaan teknologi yang canggih dan bersahabat dengan penggunaannya dan menyediakan pelayanan yang cepat melalui perbankan elektronik promosi, dan peningkatan kualitas layanan perbankan.

Bank Kalbar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang memiliki berbagai macam produk yang dibutuhkan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis memilih produk simpanan deposito Bank Kalbar karena merupakan salah satunya adalah produk simpanan premium yang memiliki keuntungan lebih yang diberikan kepada nasabahnya. Karena produk deposito Bank Kalbar hanya nasabah tertentu saja yang ingin berinvestasi untuk mengembangkan dananya.

Penelitian ini selanjutnya akan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah deposito Bank Kalbar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan PLS. Data diperoleh dari responden yang merupakan nasabah deposito Bank Kalbar dengan menyebarkan kuesioner tertutup. Terdapat 100 sampel penelitian yang dianalisis menggunakan metode PLS dengan software smartPLS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y1) dan loyalitas (Y2). Variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y1) dan loyalitas (Y2). Kepuasan (Y1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y2).

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas*

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: wientdha90@gmail.com